



Camco Technologies – Service Manager

Positie

Als service manager ben je binnen de serviceafdeling verantwoordelijk voor een efficiënte dienstverlening. Je zorgt voor de correcte uitvoering van de SLA/ M&S contracten voor een zestigtal klanten wereldwijd. Je rapporteert samen met de andere managers aan de service director.

Onze groeiende serviceafdeling bestaat uit veertig medewerkers: customer servicemedewerkers (level 1,2,3) en service techniekers. De serviceafdeling is 24/7 actief en implementeert een follow-the-sun principe met bijkantoren in Los Angeles (US) en Brisbane (AU). Daarnaast hebben we nog een aantal andere servicekantoren in de wereld. Dit aantal gaat de komende jaren verder groeien.

- Je bent verantwoordelijk voor de operationele uitvoering van de serviceafdeling;
- Je organiseert maandelijks service review meetings met klanten. Hierbij volg je klanten tickets op en implementeer je actieplannen om de klantentevredenheid te behouden;
- Je geeft leiding aan een groep van servicemedewerkers en techniekers;
- Je rapporteert en werkt op basis van KPI's en operationele doelstellingen;
- Je werkt 95% vanuit het hoofdkantoor;
- Je reist sporadisch naar klanten om de klantenrelaties te onderhouden;
- Je rapporteert aan de Service Director.

Profiel

- Je hebt een hogere opleiding genoten (min 3 jaar bachelor of master).
- Je hebt aantoonbare ervaring in een leidinggevende rol binnen een service- of klantgerichte organisatie, minimaal 3 jaar.
- Je hebt een sterk analytisch vermogen.
- Je bent operationeel sterk, flexibel, pro-actief, hands-on.
- Je hebt algemene interesse in ICT, technologie en techniek.
- Je bezit uitstekende communicatievaardigheden.
- Je hebt het vermogen om medewerkers aan te sturen en te motiveren.
- Je bent vloeiend in zowel Nederlands als Engels. Andere talen zoals Spaans, Portugees, Frans of Duits zijn een pluspunt

Aanbod

- Je komt terecht in een hoogtechnologische, groeiende, uitdagende en internationale omgeving (KMO mentaliteit, 220 medewerkers), waar je kansen krijgt om je competenties verder te ontwikkelen
- Een contract van onbepaalde duur met een competitief loon
- Een uitdagende functie in een onderneming waar gedrevenheid en ondernemerschap gewaardeerd worden
- Bedrijfswagen
- Groepsverzekering
- Hospitalisatieverzekering
- GSM- en data-abonnement
- Er is elke dag gratis soep en fruit
- Er worden regelmatig bedrijfs- en teamevenementen georganiseerd
- Goed bereikbaar met de auto en parkeren is mogelijk
- Mogelijkheid tot structureel thuiswerk

<https://www.camco.be>